সামাজিক ব্যবস্থাপনা কাঠামো (এসএমএফ)

ক্যাশ ট্রান্সফার মডার্নাইজেশন (সিটিএম) প্রকল্প

৩০ জুলাই, ২০১৭

সমাজসেবা অধিদপ্তর
সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ

সূচিপত্র

	শব্দ সংক্ষেপ	৩
	সারসংক্ষেপ	৪
১)	ভূমিকা	৬
২)	পটভূমি এবং বর্তমান অবস্থা	৬
৩)	সিটিএম প্রকল্পের আওতা	৮
৪)	সিটিএম : সামাজিক প্রভাব ও এসএমএফ লক্ষসমূহ	৮
৫)	নাগরিক সম্পৃক্ততা কৌশল	৯
৬)	নিরাপত্তা বলয় সুবিধা লাভের জন্য যোগ্যতা	১৪
৭)	জেন্ডার সম্পর্কিত সমস্যাগুলোর মোকাবেলা	১৫
৮)	সুবিধাভোগী নির্বাচন	১৬
৯)	বাস্তবায়ন ব্যবস্থা	১৭
১০	মনিটরিং ও নথিপত্র	১৭
১১)	এসএমএফ সংক্রান্ত তথ্য প্রকাশ	১৮

সারসংক্ষেপ

প্রকল্প বাস্তবায়নের সময় উদ্ভুত হতে পরে এমন সম্ভাব্য সামাজিক উদ্বেগ প্রশমিত করার লক্ষ্যে ক্যাশ ট্রান্সফার মর্ডানাইজেশন (সিটিএম) প্রকল্পের জন্য এই সামাজিক ব্যবস্থাপনা কাঠামো (এসএমএফ) প্রণয়ন করা হয়েছে। সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ের (এমওএসডব্লিউ) অধীনে সমাজসেবা অধিদপ্তর (ডিএ-সএস) দ্বারা বাস্তবায়নাধীন সিটিএম প্রকল্প আর্থ-সামাজিকভাবে দুর্বল লোকেদের জন্য নগদ অর্থ হস্তান্তর কর্মসূচির স্বচ্ছতা ও দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে কাজ করে যাচ্ছে। এটি দরিদ্র ও ঝুঁকিপূর্ণ ব্যক্তিদের জন্য ডিএসএস দ্বারা পরিচালিত চারাটি বর্তমান নগদ অর্থ হস্তান্তর কর্মসূচির বিদ্যমান সুবিধাভোগী নির্বাচন ও পরিশোধ ব্যবস্থা আধুনিকায়নের মাধ্যমে তা সম্পন্ন করবে। যেহেতু এই প্রকল্পটি একটি দেশব্যাপী উদ্যোগ এবং এ সংক্রান্ত পদক্ষেপে আদিবাসী মানুষদের বসবাসের এলাকা অন্তর্ভুক্ত করা হতে পারে, তাই আদিবাসী জনগোষ্ঠী সংক্রান্ত বিশ্বব্যাংকের নিরাপত্তানীতি ওপি/বিপি ৪.১০ অনুসরণ করা হচ্ছে এবং ডিএসএস একটি পৃথক ক্ষুদ্র নৃ-গোষ্ঠী পরিকল্পনা কাঠামো (এসইসিপিএফ) প্রণয়ন করেছে।

বাংলাদেশে নগদ অর্থ হস্তান্তর কর্মসূচি বাস্তবায়নের প্রধান চ্যালেঞ্জ গুলো হচ্ছে কর্মসূচির বিভক্তি, দরিদ্র্য-বান্ধব লক্ষ্য নির্ধারণের অভাব, প্রশাসনিক চ্যালেঞ্জ এবং সীমিত সামাজিক জবাবদিহিতা। এসব যুক্তির ভিত্তিতে, সিটিএম প্রকল্প সংস্থার নিম্নলিখিত লক্ষ্যগুলো নিয়ে বয়স্ক ভাতা, বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা মহিলা ভাতা (বিধবা ভাতা), প্রতিবন্ধী ভাতা এবং প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থী উপবৃত্তি কর্মসূচির সঙ্গে কাজ করার লক্ষ্যে নির্ধারণ করেছে:

ক। সুবিধাভোগী নির্বাচন এবং ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি আধুনিকীকরণ; এবং
খ। সুবিধাভোগীর অর্থ প্রদান ব্যবস্থার আধুনিকীকরণ।

এই এসএমএফ'র লক্ষ্যগুলো নিম্নরূপ:

- নিরাপত্তা বলয় কর্মসূচির কাঙ্ক্ষিত ইতিবাচক সামাজিক ফলাফলগুলো নিশ্চিত করা
- কর্মসূচিতে অধিকার ও যোগ্যতা সম্পর্কে অধিক সচেতনতার মাধ্যমে নাগরিকদের সম্পৃক্ততা সহজতর করার জন্য অবরোহ ও আরোহ যোগাযোগ পদ্ধতি, আরও বেশী সহজলভ্য অভিযোগের প্রতিকার কৌশল এবং সুবিধাভোগীদের কথা বলার ও প্রতিক্রিয়া ব্যক্ত করার অগ্রাধিকার প্রদান করা,
- সামাজিক সুরক্ষা, অন্তর্ভুক্তি ও জেন্ডার সম্পর্কিত সরকার বিশ্বব্যাংকের সংশ্লিষ্ট নীতিগুলোর প্রতিপালন নিশ্চিতকরণ।

এই এসএমএফ'র মূল নির্দেশিকাগুলো নিম্নরূপ:

নাগরিক সম্পৃক্ততা ও যোগাযোগ

- **পাবালিক ইনফরমেশন এ্যান্ড কমিউনিকেশন ক্যাম্পেইন (পিআইসিসি)** জনগণকে কর্মসূচির যোগ্যতা, অধিকার ও অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া সম্পর্কে অবহিত করবে; ডিএসএস কোন পেশাদারী সংস্থাকে এই প্রচারণার দায়িত্ব দিবে এবং এতে সুবিধাভোগীদের মধ্যে সচেতনতা তৈরী করবে বলে আশা করা যায়।

- **প্রস্তুতির সময় জনগোষ্ঠীর সঙ্গে পরামর্শ:** সিটিএম প্রকল্পের প্রস্তুতির পর্যায়ে বিভিন্ন পরামর্শমূলক আলোচনা করা হয়েছে এবং পার্বত্য চট্টগ্রাম,ময়মনসিংহ ও রাঙ্গামাটিতে জাতিগত সংখ্যালঘুদের অন্তর্ভুক্ত কারা হয়েছে।

নারীদের অর্থনৈতিক ক্ষমতায়ন, আয়বর্ধক কার্যক্রমে উদ্দীপনা প্রদান, ভিক্ষাবৃত্তি নিরসন এবং প্রতিবন্ধী দরিদ্র জনগোষ্ঠীর সামাজিক অবস্থানের উন্নতির প্রেক্ষিতে এসব কর্মসূচির ইতিবাচক প্রভাবগুলো আলোচনা থেকে বেরিয়ে এসেছে। তবে, দরিদ্র নয় এমন সুবিধাভোগীরা একটি বড় সমস্যা বলে উল্লেখ করা হয়েছে।

- **বাস্তবায়নের সময় জনগোষ্ঠীর সঙ্গে পরামর্শ:** দরিদ্র ও দুস্থ লোকদের মতামত প্রকাশ ও আলোচনায় অংশগ্রহণের সুযোগ প্রদান এবং নিয়মিতভাবে নাগরিকদের সম্পৃক্ত করার জন্য পিআইসিসি এবং উপজেলা সমাজসেবা কর্মকর্তার (ইউএসএসও) সমন্বয়ের মাধ্যমে পরিচালনাগত পর্যালোচনার সময় অব্যাহত আলোচনা জরুরি। এসব পরামর্শসভায় এনএইচডি ভিত্তিক বাছাই ব্যবস্থা ও পেমেন্ট সেবা প্রতিষ্ঠান এর মাধ্যমে অর্থ প্রদান আধুনিকীকরণের বিষয়ে তথ্য সরবরাহ করতে হবে এবং নাগরিকদেরও তাদের প্রতিক্রিয়া ব্যক্ত করতে সক্ষম হতে হবে। এই পরামর্শ সভার স্থান ও সময় ব্যাপকভাবে প্রচারণা চালাতে হবে যাতে স্থানীয়ভাবে নির্বাচিত প্রতিনিধি এবং দরিদ্র, দুস্থ ও নারীদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা যায়।

- **পরিচালনাগত পর্যালোচনা:** বাস্তবায়নের গুণগত মান নির্ধারণে তৃতীয় পক্ষের দ্বারা স্থানগুলো পরিদর্শন করার মাধ্যমে তা সম্পন্ন করা হবে এবং কর্মসূচি ও সেবার মান সম্পর্কে সুবিধাভোগীদের প্রতিক্রিয়া সংগ্রহ করা হবে।

- **অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ প্রক্রিয়া (জিআরএম):** ব্যবস্থাপনা তথ্য পদ্ধতি (এমআইএস) এতে সহায়ক হবে, তাই সংক্ষুব্ধ কোন ব্যক্তি এমআইএস সহ অনলাইন সংযোগ রয়েছে এমন যে কোন স্থান থেকে অভিযোগ দায়ের করতে পারবে। এমআইএস ভিত্তিক ব্যবস্থা যদি কোন প্রযুক্তিগত চ্যালেঞ্জের সম্মুখীন হয় সেক্ষেত্রে বিশেষ করে ইউনিয়ন সমাজকর্মী জিআরএম প্রক্রিয়ায় সহায়তা প্রদান করবেন।

সুবিধাভোগী বাছাই করা হবে ব্যক্তিদের আর্থ-সামাজিক অবস্থা যাচাইকরণের জন্য জাতীয় গৃহভিত্তিক ডাটাবেজ (এনএইচডি) এর তথ্য যাচাইয়ের ভিত্তিতে। প্রকল্পের বাস্তবায়ন নির্দেশিকায় যোগ্যতার মান ও বাছাই এবং তালিকাভুক্তির প্রক্রিয়া সম্পর্কে বিস্তারিত উল্লেখ করা হয়েছে। আবেদনপত্রগুলো পাওয়ার পর এনএইচডি-র সাথে সংযুক্ত এমআইএস অনুযায়ী যোগ্যতা যাচাই সম্পন্ন করা হবে। ইউনিয়ন কমিটি সম্পদের প্রাপ্যতা ও অগ্রাধিকার বিধির ভিত্তিতে যোগ্য আবেদনকারীদের তালিকা থেকে সুবিধা ভোগীদের চুড়ান্তভাবে বাছাই করবে। স্থানীয় পর্যায়ে, ইউএসএসও মূল পদ্ধতি হিসেবে এমআইএস পদ্ধতিটি আবেদনপত্র ব্যবস্থাপনা ও বাছাই প্রক্রিয়ায় এবং তালিকাভুক্ত সুবিধা ভোগীদের তালিকাভুক্তি ও অর্থ প্রদানের বিষয়ে অর্থ পরিশোধ সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে সমন্বয়ের ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করবে। উপরোন্ত নাগরিকদের জন্য প্রতিহিংসার ভয়-ভীতি ছাড়া প্রবেশাধিকার রয়েছে এমন স্থানে সুবিধাভোগী বাছাইয়ের ব্যাপারে অভিযোগ দায়ের করার সুযোগ নিশ্চিত করা হবে আরেকটি গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব যা ইউএসএসও তত্ত্বাবধান করবে। এমআইএস এবং পরিচালনাগত পর্যালাচনা স্থান পরিদর্শন সমীক্ষার উপাত্ত ব্যবহার বেশ কিছু সূচকের মাধ্যমে এসব প্রক্রিয়ার কার্যকারিতা নিরীক্ষণ করা হবে।

সারসংক্ষেপ

প্রকল্প বাস্তবায়নের সময় উদ্ভুত হতে পরে এমন সম্ভাব্য সামাজিক উদ্বেগ প্রশমিত করার লক্ষ্যে ক্যাশ ট্রান্সফার মর্ডানাইজেশন (সিটিএম) প্রকল্পের জন্য এই সামাজিক ব্যবস্থাপনা কাঠামো (এসএমএফ) প্রণয়ন করা হয়েছে। সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ের (এমওএসডব্লিউ) অধীনে সমাজসেবা অধিদপ্তর (ডিএসএস) দ্বারা বাস্তবায়নাধীন সিটিএম প্রকল্প আর্থ-সামাজিকভাবে দুর্বল লোকেদের জন্য নগদ অর্থ হস্তান্তর কর্মসূচির স্বচ্ছতা ও দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে কাজ করে যাচ্ছে। এটি দরিদ্র ও ঝুঁকিপূর্ণ ব্যক্তিদের জন্য ডিএসএস দ্বারা পরিচালিত চারাটি বর্তমান নগদ অর্থ হস্তান্তর কর্মসূচির বিদ্যমান সুবিধাভোগী নির্বাচন ও পরিশোধ ব্যবস্থা আধুনিকায়নের মাধ্যমে তা সম্পন্ন করবে। যেহেতু এই প্রকল্পটি একটি দেশব্যাপী উদ্যোগ এবং এ সংক্রান্ত পদক্ষেপে আদিবাসী মানুষদের বসবাসের এলাকা অন্তর্ভুক্ত করা হতে পারে, তাই আদিবাসী জনগোষ্ঠী সংক্রান্ত বিশ্বব্যাংকের নিরাপত্তানীতি ওপি/বিপি ৪.১০ অনুসরণ করা হচ্ছে এবং ডিএসএস একটি পৃথক ক্ষুদ্র নৃ-গোষ্ঠী পরিকল্পনা কাঠামো (এসইসিপিএফ) প্রণয়ন করেছে।

বাংলাদেশে নগদ অর্থ হস্তান্তর কর্মসূচি বাস্তবায়নের প্রধান চ্যালেঞ্জ গুলো হচ্ছে কর্মসূচির বিভক্তি, দরিদ্র্য-বান্ধব লক্ষ্য নির্ধারণের অভাব, প্রশাসনিক চ্যালেঞ্জ এবং সীমিত সামাজিক জবাবদিহিতা। এসব যুক্তির ভিত্তিতে, সিটিএম প্রকল্প সংস্থার নিম্নলিখিত লক্ষ্যগুলো নিয়ে বয়স্ক ভাতা, বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা মহিলা ভাতা (বিধবা ভাতা), প্রতিবন্ধী ভাতা এবং প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থী উপবৃত্তি কর্মসূচির সঙ্গে কাজ করার লক্ষ্যে নির্ধারণ করেছে;

ক। সুবিধাভোগী নির্বাচন এবং ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি আধুনিকীকরণ; এবং
খ। সুবিধাভোগীর অর্থ প্রদান ব্যবস্থার আধুনিকীকরণ।

এই এসএমএফ'র লক্ষ্যগুলো নিম্নরূপ:

- নিরাপত্তা বলয় কর্মসূচির কাঙ্ক্ষিত ইতিবাচক সামাজিক ফলাফলগুলো নিশ্চিত করা
- কর্মসূচিতে অধিকার ও যোগ্যতা সম্পর্কে অধিক সচেতনতার মাধ্যমে নাগরিকদের সম্পৃক্ততা সহজতর করার জন্য অবরোহ ও আরোহ যোগাযোগ পদ্ধতি, আরও বেশী সহজলভ্য অভিযোগের প্রতিকার কৌশল এবং সুবিধাভোগীদের কথা বলার ও প্রতিক্রিয়া ব্যক্ত করার অগ্রাধিকার প্রদান করা,
- সামাজিক সুরক্ষা, অন্তর্ভুক্তি ও জেন্ডার সম্পর্কিত সরকার বিশ্বব্যাংকের সংশ্লিষ্ট নীতিগুলোর প্রতিপালন নিশ্চিতকরণ।

এই এসএমএফ'র মূল নির্দেশিকাগুলো নিম্নরূপ:

নাগরিক সম্পৃক্ততা ও যোগাযোগ

- **পাবালিক ইনফরমেশন এ্যান্ড কমিউনিকেশন ক্যাম্পেইন (পিআইসিসি)** জনগণকে কর্মসূচির যোগ্যতা, অধিকার ও অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া সম্পর্কে অবহিত করবে; ডিএসএস কোন পেশাদারী সংস্থাকে এই প্রচারণার দায়িত্ব দিবে এবং এতে সুবিধাভোগীদের মধ্যে সচেতনতা তৈরী করবে বলে আশা করা যায়।

- **প্রস্তুতির সময় জনগোষ্ঠীর সঙ্গে পরামর্শ:** সিটিএম প্রকল্পের প্রস্তুতির পর্যায়ে বিভিন্ন পরামর্শমূলক আলোচনা করা হয়েছে এবং পার্বত্য চট্টগ্রাম,ময়মনসিংহ ও রাঙ্গামাটিতে জাতিগত সংখ্যালঘুদের অন্তর্ভুক্ত কারা হয়েছে।

নারীদের অর্থনৈতিক ক্ষমতায়ন, আয়বর্ধক কার্যক্রমে উদ্দীপনা প্রদান, ভিক্ষাবৃত্তি নিরসন এবং প্রতিবন্ধী দরিদ্র জনগোষ্ঠীর সামাজিক অবস্থানের উন্নতির প্রেক্ষিতে এসব কর্মসূচির ইতিবাচক প্রভাবগুলো আলোচনা থেকে বেরিয়ে এসেছে। তবে, দরিদ্র নয় এমন সুবিধাভোগীরা একটি বড় সমস্যা বলে উল্লেখ করা হয়েছে।

- **বাস্তবায়নের সময় জনগোষ্ঠীর সঙ্গে পরামর্শ:** দরিদ্র ও দুস্থ লোকদের মতামত প্রকাশ ও আলোচনায় অংশগ্রহণের সুযোগ প্রদান এবং নিয়মিতভাবে নাগরিকদের সম্পৃক্ত করার জন্য পিআইসিসি এবং উপজেলা সমাজসেবা কর্মকর্তার (ইউএসএসও) সমন্বয়ের মাধ্যমে পরিচালনাগত পর্যালোচনার সময় অব্যাহত আলোচনা জরুরি। এসব পরামর্শসভায় এনএইচডি ভিত্তিক বাছাই ব্যবস্থা ও পেমেন্ট সেবা প্রতিষ্ঠান এর মাধ্যমে অর্থ প্রদান আধুনিকীকরণের বিষয়ে তথ্য সরবরাহ করতে হবে এবং নাগরিকদেরও তাদের প্রতিক্রিয়া ব্যক্ত করতে সক্ষম হতে হবে। এই পরামর্শ সভার স্থান ও সময় ব্যাপকভাবে প্রচারণা চালাতে হবে যাতে স্থানীয়ভাবে নির্বাচিত প্রতিনিধি এবং দরিদ্র, দুস্থ ও নারীদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা যায়।

- **পরিচালনাগত পর্যালোচনা:** বাস্তবায়নের গুণগত মান নির্ধারণে তৃতীয় পক্ষের দ্বারা স্থানগুলো পরিদর্শন করার মাধ্যমে তা সম্পন্ন করা হবে এবং কর্মসূচি ও সেবার মান সম্পর্কে সুবিধাভোগীদের প্রতিক্রিয়া সংগ্রহ করা হবে।

- **অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ প্রক্রিয়া (জিআরএম):** ব্যবস্থাপনা তথ্য পদ্ধতি (এমআইএস) এতে সহায়ক হবে, তাই সংক্ষুব্ধ কোন ব্যক্তি এমআইএস সহ অনলাইন সংযোগ রয়েছে এমন যে কোন স্থান থেকে অভিযোগ দায়ের করতে পারবে। এমআইএস ভিত্তিক ব্যবস্থা যদি কোন প্রযুক্তিগত চ্যালেঞ্জের সম্মুখীন হয় সেক্ষেত্রে বিশেষ করে ইউনিয়ন সমাজকর্মী জিআরএম প্রক্রিয়ায় সহায়তা প্রদান করবেন।

সুবিধাভোগী বাছাই করা হবে ব্যক্তিদের আর্থ-সামাজিক অবস্থা যাচাইকরণের জন্য জাতীয় গৃহভিত্তিক ডাটাবেজ (এনএইচডি) এর তথ্য যাচাইয়ের ভিত্তিতে। প্রকল্পের বাস্তবায়ন নির্দেশিকায় যোগ্যতার মান ও বাছাই এবং তালিকাভুক্তির প্রক্রিয়া সম্পর্কে বিস্তারিত উল্লেখ করা হয়েছে। আবেদনপত্রগুলো পাওয়ার পর এনএইচডি-র সাথে সংযুক্ত এমআইএস অনুযায়ী যোগ্যতা যাচাই সম্পন্ন করা হবে। ইউনিয়ন কমিটি সম্পদের প্রাপ্যতা ও অগ্রাধিকার বিধির ভিত্তিতে যোগ্য আবেদনকারীদের তালিকা থেকে সুবিধা ভোগীদের চুড়ান্তভাবে বাছাই করবে। স্থানীয় পর্যায়ে, ইউএসএসও মূল পদ্ধতি হিসেবে এমআইএস পদ্ধতিটি আবেদনপত্র ব্যবস্থাপনা ও বাছাই প্রক্রিয়ায় এবং তালিকাভুক্ত সুবিধা ভোগীদের তালিকাভুক্তি ও অর্থ প্রদানের বিষয়ে অর্থ পরিশোধ সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে সমন্বয়ের ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করবে। উপরোক্ত নাগরিকদের জন্য প্রতিহিংসার ভয়-ভীতি ছাড়া প্রবেশাধিকার রয়েছে এমন স্থানে সুবিধাভোগী বাছাইয়ের ব্যাপারে অভিযোগ দায়ের করার সুযোগ নিশ্চিত করা হবে আরেকটি গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব যা ইউএসএসও তত্ত্বাবধান করবে। এমআইএস এবং পরিচালনাগত পর্যালাচনা স্থান পরিদর্শন সমীক্ষার উপাত্ত ব্যবহার বেশ কিছু সূচকের মাধ্যমে এসব প্রক্রিয়ার কার্যকারিতা নিরীক্ষণ করা হবে।

বিশ্বব্যাংকের পর্যালোচনার সাপেক্ষে এসএমএফ জনসাধারণের জন্য প্রকাশ করা হবে। ব্যাংকের অনাপত্তি ছাড়া এসএমএফের কোনো বিধান সংশোধন, রদ বা স্থগিত করা যাবে না। ডিএসএস বাংলাদেশে জনসাধরণের জন্য এসএমএফের বাংলা অনুবাদ প্রকাশ করে তার ওয়েবসাইটে (http://www.dss.gov.bd/) এ পোস্ট করবে, এবং বিশ্বব্যাংককে তার কান্ট্রি অফিস তথ্য কেন্দ্র ও তাদের ইনফোশপে এটি প্রকাশ করার অনুমতি দেবে। ডিএসএস নিশ্চিত করবে যে, অনুবাদকৃত নথির অনুলিপি তাদের সদর দপ্তরে, জেলা ও উপজেলা অফিসে; উপজেলা ইউনিয়ন/পৌরসভা পর্যায়ে স্থানীয় সরকার কার্যালয়গুলোতে এবং সাধারণ জনগণের সহজে প্রবেশযোগ্য অন্যান্য স্থানে পাওয়া যাবে। প্রকাশ করার বিষয়ে, ডিএসএস দুটি জাতীয় সংবাদপত্রে (বাংলা ও ইংরেজি) বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে এসএমএফ সম্পর্কে পর্যালোচনা ও মন্তব্যের জন্য কোথায় পাওয়া যাবে তা জনগণকে অবহিত করবে।

ভূমিকা

এই সামাজিক ব্যবস্থাপনা কাঠামো (এসএমএফ) ক্যাশ ট্রান্সফার মডার্নাইজেশন (সিটিএম) প্রকল্পের জন্য প্রণয়ন করা হয়েছে যাতে এটির বাস্তবায়নকালে উদ্ভুত সম্ভাব্য সামাজিক উদ্বেগগুলো প্রশমিত করা যায়। সিটিএম প্রকল্পটি সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ের অধীনে সমাজসেবা অধিদপ্তর (ডিএসএস) বাস্তাবায়ন করবে। প্রকল্পটির লক্ষ্য হচ্ছে বিদ্যমান সেবা সরবরাহ ব্যবস্থা ও রীতির আধুনিকীকরণের মাধ্যমে আর্থ-সামাজিকভাবে দুর্বল লোকেদের জন্য নগদ অর্থ হস্তান্তর কর্মসূচির স্বচ্ছতা ও দক্ষতা বৃদ্ধি করা। এই প্রকল্পটি এই খাতে বাংলাদেশ সরকারের বিদ্যমান বিনিয়োগের ভিত্তিতে গড়ে ওঠবে পাশাপাশি সম্পূরক ভূমিকা পালন করবে, এবং এসব কর্মসূচির স্বচ্ছতা ও দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য বেশ কয়েকটি প্রশাসনিক ব্যবস্থার সমন্বয় সাধন করবে।

এই প্রসঙ্গে, ব্যাংকের প্রকল্প অর্থায়ন নীতিমালা অনুযায়ী ঋণগ্রহীতাকে সামাজিক প্রভাব মূল্যায়ন করতে হবে এবং যদি প্রয়োজন হয় তবে তাদের সামাজিক সুরক্ষা নীতিমালা অনুযায়ী প্রশমন ব্যবস্থার প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন করবে। প্রকল্পের পদক্ষেপগুলো দেশব্যাপী উদ্যোগ হওয়ার ফলে আদিবাসী অধ্যুষিত ২৮ টি[১] এলাকার বেশ কিছু বা সবগুলি অন্তর্ভুক্ত হতে পারে। তাই, আদিবাসী জনগোষ্ঠী সংক্রান্ত বিশ্বব্যাংকের সুরক্ষা নীতি ওপি/বিপি ৪.১০ প্রয়োগ করা হয়েছে এবং ডিএসএস এ বিষয়ে এসএমএফ-এর একটি পরিশিষ্ট হিসাবে একটি ক্ষুদ্র নৃ-গোষ্ঠী পরিকল্পনা কাঠামো[২] প্রণয়ন করেছে।

২. পটভূমি এবং বর্তমান অবস্থা

বাংলাদেশ বিশ্বের সবচেয়ে জনবহুল দেশগুলোর অন্যতম। ২০১৬ সালে দেশে মাথাপিছু আয় ছিল ১,৪০৯ ডলার, এটি নিম্ন মধ্যম আয়ের দেশের ক্যাটাগরির চেয়েও ভাল যা বাংলাদেশ ২০১৪ অর্থ বছরে অর্জন করেছে। অনেক অগ্রগতি সত্ত্বেও, দারিদ্র্য ও নানা ঝুঁকি বড় চ্যালেঞ্জ হয়ে দাঁড়িয়েছে, কারণ বেশিরভাগ মানুষ দারিদ্র্য সীমার নীচে এবং কাছাকাছি পর্যায়ে বসবাস করে এবং বিভিন্ন ঝুঁকির মুখোমুখি হয়; তাই এসব চ্যালেঞ্জ মোকাবেলা করার জন্য আরো শক্তিশালী সামাজিক নিরাপত্তা ব্যবস্থা প্রয়োজন। বাংলাদেশ সরকার ইতোমধ্যে এসব চ্যালেঞ্জকে চিহ্নিত করেছে এবং জাতীয় সামাজিক নিরাপত্তা কৌশল (এনএসএসএস) ২০১৫-তে উল্লেখিত এই বিষয়গুলি কার্যকরভাবে মোকাবেলা করার নীতিমালা প্রণয়ন করছে:

১ সঠিক অবস্থান নির্ধারণ করতে হবে।
২ যেহেতু বাংলাদেশ সরকার "আদিবাসী" লোকজনকে ক্ষুদ্র নৃ-গোষ্ঠীর একটি দল বলে অভিহিত করে, তাই সিদ্ধান্ত হয়েছে যে, ব্যাংকের পরিচালিনগত নীতেতে উল্লেখিত "আদিবাসী" লোকজনকে ক্ষুদ্র নৃ-গোষ্ঠীর একটি দল বলে অভিহিত করা হবে। তবে সকল পরিচালনাগত উদ্দেশ্যগুলোর জন্য এই জাতিগত গোষ্ঠীর জন্য ওপি ৪.১০ - তে দেয়া আদিবাসী লোকজনের সংজ্ঞা প্রযোজ্য। এই নথিতে এসইসি অর্থ সবসময় "আদিবাসী লোকজন", যদি না ব্যাংকের নীতিতে কিছু উল্লেখ করা হয়।

- **কর্মসূচি বিভক্তিকরণ:** বাংলাদেশ বর্তমানে ২০ টিরও বেশি মন্ত্রণালয়ের মাধ্যমে ১৪০ টির বেশি সামাজিক নিরাপত্তা বলয় কর্মসূচি বাস্তবায়ন করছে । এটি স্বীকৃত যে, মূল কর্মসূচিগুলো জোরদার এবং একত্রীকরণের জন্য পদক্ষেপ গ্রহণ করা জরুরি।

- **দরিদ্র বান্ধব লক্ষ্যমাত্রার অভাব:** বর্তমানে আর্থিক সহায়তার জন্য যোগ্য দরিদ্রদেরক চিহ্নিত করার কোন বৈজ্ঞানিক লক্ষ্যমাত্রা কৌশল নেই। এত সরকার এবং ব্যাংক একমত হয়েছে যে, একটি সমন্বিত লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ ব্যবস্থা করতে হবে যা বিভিন্ন কর্মসূচিতে সত্যিকারের দরিদ্র পরিবারগুলোকে চিহ্নিত করতে সক্ষম হবে এবং সঠিকভাবে লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ ও কর্মসূচি দক্ষতা উন্নত করতে পারে।

প্রশাসনিক চ্যালেঞ্জ: পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন সীমাবদ্ধতা কর্মসূচির কার্যকারিতা ক্ষুন্ন করছে। এতে করে প্রধান নেতিবাচক ফল হচ্ছে সুবিধাভোগীর পুনরাবৃত্তি এবং বিশেষত খাদ্য ও নগদ অর্থ হস্তান্তরের ক্ষেত্রে সুবিধাগুলোর অপচয়। বিশেষ করে বয়স্ক ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের উপর এর নেতিবাচক প্রভাব রয়েছে, যাদের বাণিজ্যিক ব্যাংকগুলোর মতো পরিষেবা লাভের স্থানগুলোতে সরাসরি যাওয়ার সুযোগ সীমিত এবং মধ্যস্থতাকারীদের কাজে লাগানো জরুরি। সীমিত সামাজিক জবাবদিহিতা: নাগরিক সম্পৃক্ততার অভাব হলে সামাজিক জবাবদিহিতা দুর্বল হয়ে পড়ে। কর্মসূচির সুবিধাভোগী বিশেষত বৃদ্ধ, বিধবা ও শারীরিক অক্ষম ব্যক্তিদের মধ্যে প্রায়ই নিরাপত্তা বলয় কর্মসূচি, তালিকাভুক্তির প্রক্রিয়া এবং সুবিধাগুলো পাওয়ার ব্যাপারে সীমিত সচেতনতা পরিলক্ষিত হয়। সচেতনতার অভাব, সীমিত প্রবেশাধিকার, প্রতিহিংসার ভয় এবং অকার্যকারিতার ধারণার কারণে অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়াগুলো খুব কমই ব্যবহার করা হয়।

৩ বাংলাদেশ সামাজিক সুরক্ষা এবং শ্রম পর্যালোচনা: স্মার্ট সামাজিক সুরক্ষার এবং দরিদ্রদের কর্মসংস্থানের জন্য"; বিশ্ব ব্যাংক, ২০১৬

৩. সিটিএম প্রকল্পের আওতা

সিটিএম প্রকল্প মূলত উপরে আলোচনা করা বিষয়গুলি নিয়ে কাজ করবে এবং এনএসএসএস - এ চিহ্নিত ক্ষেত্রগুলোতে সংস্কার করবে। প্রস্তাবিত সংস্কারসমূহ এবং অন্যান্য সংশ্লিষ্ট বিষয়গুলি প্রকল্পের অধীনে প্রস্তাবিত তিনটি অংশে সংযুক্ত করা হয়েছে। প্রথম দুইটি ডিএসএস এবং তৃতীয়টি বি.পি.ও বাস্তবায়ন করবে।

কম্পোনেন্ট ১ : নগদ অর্থ হস্তান্তর কর্মসূচি জোরদারকরণ : এসব কর্মসূচির আধুনিকীকরণে সহায়তা প্রদানের জন্য নির্ধারিত কর্মক্ষমতা লক্ষমাত্রা অর্জনের লক্ষ্যে বয়স্ক ভাতা, বিধবা ভাতা, অক্ষমতা ভাতা এবং অক্ষম শিক্ষার্থী বৃত্তি প্রদান কর্মসূচির অধীনে ব্যয়ের একটি অংশে অর্থায়ন করা হবে। আর্থিক সম্পদ সম্প্রসারিত করার পাশাপাশি সম্পদের ভৌগোলিক বন্টনকে যৌক্তিক করার জন্য একটি প্রক্রিয়ার ভিত্তিতে সুবিধার অর্থের পরিমাণ সমন্বয় করা হবে এবং সমগ্র এলাকার ভিত্তিতে আরো সুষম করা হবে।

কম্পোনেন্ট ২ : সুবিধাভোগী নির্বাচন ও পরিচালন ব্যবস্থার আধুনিকায়ন : এই ব্যবস্থা প্রক্সি মিনস টেস্ট (পিএমটি) পদ্ধতির ভিত্তিতে বাংলাদেশ পরিসংখ্যান ব্যুরো (বিবিএস) প্রণীত জাতীয় গৃহভিত্তিক ডাটাবেস (এনএইচডি) এর সঙ্গে ডিএসএস এমআইএস সমন্বয় করার মাধ্যমে সুবিধাভোগী নির্বাচন ও বৈধতা যাচাইয়ের জন্য প্রোটোকল প্রণয়ন করতে সহায়তা দিবে। পারিবারিক আয় ও ব্যয় জরিপ (এইচআইইএস) ২০১০ এর ভিত্তিতে বিবিএস ইতোমধ্যে পিএমটি সূত্রটি চূড়ান্ত করেছে, যাতে পরিবারের বৈশিষ্ট্যগুলির সাথে জাতীয়ভাবে প্রতিনিধিত্বশীল পরিবারের আর্থ-সামাজিক অবস্থা সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য রয়েছে। লক্ষ্যমাত্রা পদ্ধতি (অ) এনএইচডি তথ্য[৪] ব্যবহার করে প্রতিটি পরিবারের "দারিদ্রসীমার" নির্ধারণ করবে; (আ) দারিদ্র সীমার উপর ভিত্তি করে সবচেয়ে বেশি যোগ্য সুবিধাভোগীদের নির্বাচন করবে; এবং (ই) সম্পূর্ণ ডিজিটাইজড সেবা প্রদান প্রক্রিয়া প্রণয়ন করবে যাতে থাকবে আবেদন ও অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা এবং একটি বা একের অধিক পেমেন্ট পাবে প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে ডিএসএস এমআইএস সমন্বয়ের মাধ্যমে অর্থ প্রদান ব্যবস্থা। এটি উদ্দেশ্যভিত্তিক বাছাইয়ের পাশাপাশি চাহিদা মাফিক আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য সুযোগ দিবে যা অন্যান্য হস্তক্ষেপ কমিয়ে আনবে। এটি প্রয়োজনীয় সরঞ্জাম ও কারিগরি সহায়তা, পরিষেবা ফি, ডেবিট কার্ড, প্রশিক্ষণ এবং অন্যান্য পরিচালনাগত ব্যয়ের জন্য আর্থিক সহায়তা প্রদান করবে।

কম্পোনেন্ট ৩ ঃ সুবিধাভোগীর অর্থ পরিশোধ ব্যবস্থার আধুনিকায়ন: এই অংশটি বি.পি.ও. কে প্রয়োজনীয় সরঞ্জাম ও কারিগরি সহায়তা, প্রশিক্ষণ, এবং অন্যান্য পরিচালনগত ব্যয় নির্বাহ করার জন্য অর্থায়ন করবে।

৪. সিটিএম : সামাজিক প্রভাব ও এসএমএফ উদ্দেশ্য

এখানে প্রস্তাবিত এসএমএফ এ রয়েছে সামাজিক নিরাপত্তা বলয় কর্মসূচিগুলোকে আরো বেশী অন্তর্ভূক্তিমূলক ও সত্যিকার অর্থে দরিদ্র বান্ধব করার জন্য নীতিমালা, পদ্ধতি ও নির্দেশিকা।

---

[৪] দারিদ্র সীমা নির্ধারণ করার ভিত্তি হচ্ছে বিভিন্ন চলক যা পরিবারের দারিদ্র অবস্থার সঙ্গে খুবই সম্পৃক্ত এবং লক্ষ্যনীয় ও যাচাইযোগ্য। এসব চলকের মাত্রা নির্ধারণ করা হয় পরিবারের কল্যাণের সঙ্গে এগুলোর সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে বিবিএস সম্পত্তির মালিকানা, পরিবার প্রধানের শ্রম বাজার কর্মকতা এবং অন্যান্য লোকসংখ্যা ভিত্তিক তথ্য সহ গুরুত্বপুর্ণ তথ্য সংগ্রহ করার জন্য ঘরে ঘরে শুমারি পরিচালনা করবে।

বিশেষত উদ্দেশ্যগুলো হলো:

- প্রস্তাবিত প্রকল্পের সহায়তায় বয়স্কভাতা প্রদান কর্মসূচি, বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা মহিলাদের ভাতা প্রদান কর্মসূচি; অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য ভাতা প্রদান কর্মসূচি এবং প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি প্রদান কর্মসূচির অধীনে পরিচালিত নিরাপত্তা বলয় কর্মসূচির কাঙ্খিত ইতিবাচক সামাজিক ফলাফল জোরদার করা;
- দ্বিমুখী যোগাযোগ জোরদারকরণ;
  - ঊর্ধ্বমুখী : প্রকল্পে উপকারভোগীদের অভিজ্ঞতা, অভিযোগ দায়ের সম্পর্কে তাদের মতামত ও তথ্য সংগ্রহের জন্য উন্মুক্ত সভায় দুস্থ ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর দরিদ্র নারী ও পুরুষসহ জনগোষ্ঠীর অংশগ্রহণ;
  - নিম্নমুখী: কর্মসূচির উদ্দেশ্য সম্পর্কে সচেতনতা বাড়ানো, সুবিধাভোগীদের যোগ্যতার অনুসারে, বাছাই প্রক্রিয়া ও অধিকার এবং অভিযোগের প্রতিকার প্রক্রিয়া;
- এমআইএস-এর মাধ্যমে অভিযোগ ও মামলা দায়ের করার জন্য সুবিধাভোগীদের উৎসাহিত করে বিদ্যমান অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা উন্নত করা; এবং
- প্রাসঙ্গিক জিওবি নীতি, বিশ্বব্যাংকের সামাজিক সুরক্ষা ও সামাজিক অন্তর্ভূক্তি সংক্রান্ত বিষয়গুলোর সাথে জোর প্রভাবসহ অন্যান্য নীতিগুলো প্রতিপালন করা।

এ ছাড়াও, আদিবাসী[৫] জনগোষ্ঠী অধ্যুষিত অনেকগুলো জেলাসহ সারা দেশ এ প্রকল্পের আওতায় অন্তর্ভূক্ত রয়েছে বলে, বিশ্বব্যাংকের নীতিমালা ওপি/বি.পি. ৪.১০ আদিবাসী জনগোষ্ঠীর উপর প্রযোজ্য হবে। এগুলোর মধ্যে পার্বত্য চট্টগ্রামের তিনটি জেলা (সিএইচটি) রয়েছে যা ক্ষুদ্র নৃ-গোষ্ঠীর (এসইসি) বৃহত্তম অংশের মানুষের আবাসস্থল। উপরোন্ত, সমভূমিতে ২৫টি জেলা রয়েছে যেখানে এসইসি এর জনসংখ্যার বেশ কিছু সংখ্যক লোকজন বসবাস করে। তারা মূলধারার মানুষের পাশাপাশি বস্তুত পৃথক বসতিতে বসবাস করে। তাদের সাথে সংশ্লিষ্ট হতে পারে এমন সামাজিক নিরাপত্তা বলয় ইস্যুগুলো মোকাবেলার জন্য ডিএসএস একটি স্বতন্ত্র ক্ষুদ্র নৃ-গোষ্ঠী পরিকল্পনা কাঠামো (এসইসিপি-এফ) প্রণয়ন করছে, যা এই নথির পরিশিষ্টে যুক্ত করা হয়েছে।

৫. নাগরিক সম্পৃক্ততা কৌশল ঃ

প্রস্তুতির সময় জনগোষ্ঠীর সঙ্গে পরামর্শ : প্রকল্পের প্রণয়নকালে চলমান কর্মসূচি থেকে প্রাপ্ত অভিজ্ঞতা, দারিদ্র মূল্যায়ন সংক্রান্ত বিভিন্ন সমীক্ষার তথ্য, বিভিন্ন সময়ে কমিউনিটির সঙ্গে পরামর্শের তথ্য ব্যবহার করা হয়েছে। বর্তমান প্রকল্প প্রণয়ন করার সময় পুনরায় কমিউনিটি/সুবিধাভোগীদের সঙ্গে পরামর্শ করা হয়েছে। ময়মনসিংহের হালুয়াঘাট উপজেলার সমতল এলাকায় ৭টি এবং পার্বত্য চট্টগ্রামের রাঙ্গমাটিতে কাপ্তাই উপজেলার ওয়াগগা ও চন্দ্রঘোনা ইউনিয়নে ২টি পরামর্শ সভা সাম্প্রতিককালে অনুষ্ঠিত হয়েছে অংশগ্রহণকারীদের মধ্যে ছিল চলমান কর্মসূচিগুলোর অধীন এলাকার মূলধারার এবং ক্ষুদ্র জাতিগোষ্ঠীর সুবিধাভোগীরা, পাশাপাশি সিটিএম প্রকল্পের অধীনে যাদের বিবেচনা করা যেতে পারে তারাও অন্তর্ভূক্ত ছিল। সাধারণভাবে আলোচনায় সকলেই অন্তর্ভূক্ত ছিল, এছাড়া চলমান কর্মসূচিগুলো সম্পর্কে অভিজ্ঞতা ও উদ্বেগের বিষয়গুলো জানতে নারীদের সাথে আলাদা আলোচনা করা হয়েছে।

---

[৫] বাংলাদেশ সরকার "আদিবাসী" জনগোষ্ঠীকে ক্ষুদ্র নৃ-গোষ্ঠীর (এসইসি) একটি গোষ্ঠী/দল বলে অভিহিত করে যাতে অন্যান্য বিভিন্ন সংখ্যালঘু গোষ্ঠী/দলও অন্তর্ভূক্ত রয়েছে। এসইসি সহ ব্যাংকের সহায়তাপুষ্ট প্রকল্পগুলোতে পরিচালনার উদ্দেশ্যে সিইসি লোকজন হচ্ছে যাদের জন্য আদিবাসী লোকজন সংক্রান্ত ওপি ৪.১০ - তে দেয়া আদিবাসী লোকজনের সংজ্ঞা প্রযোজ্য।

অংশগ্রহণকারীদেরকে ৪টি নিরাপত্তা বলয় কর্মসূচির উদ্দেশ্য সম্পর্কে অবহিত করা হয়েছে। বাংলায় প্রকাশিত ব্যক্তি কর্মসূচি নির্দেশিকা অনুযায়ী যোগ্যতার মান নিয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়েছে এবং ব্যাংক-শাখার মাধ্যমে সুবিধাভোগীদেরকে অর্থ প্রদান ব্যবস্থা এবং সুবিধাভোগীদের নির্বাচনের ক্ষেত্রে বিভিন্ন সমস্যার বিষয়েও আলোচনা করা হয়েছে। উল্লেখযোগ্য বিষয়গুলোর মধ্যে রয়েছে

- মহিলাদের উপর চারটি কর্মসূচির প্রভাব আশাতীতভাবে ইতিবাচক, কারণ তাদের বেশিরভাগ দুর্দশাগ্রস্ত ও অতি দরিদ্র।
- কর্মসূচিতে নারীর অংশগ্রহণ সমাজ ও পরিবারের মধ্যে ইতিবাচক মনোভাব উদ্দীপ্ত করে এটি নারীদের ক্ষমতায়নেও কাজ করে।
- এসব কর্মসূচি ভিক্ষাবৃত্তি হ্রাস করেছে এবং অনেক সুবিধাভোগী আয় উৎপাদক কার্যক্রমে জড়িত রয়েছে।
- এই চারটি কর্মসূচির আওতা এবং বাজেট বরাদ্দ প্রতি বছর বাড়ছে।
- প্রতিবন্ধী সুবিধাভোগীরা এই কর্মসূচির মাধ্যমে প্রাপ্ত সুবিধাগুলির কারণে তাদের পরিবারে মূল্যবান বলে বিবেচিত হচ্ছে।
- সুবিধাভোগী পরিবারগুলোর একটি বিরাট অংশ দরিদ্র নয়।
  ময়মনসিংহ হালুয়াঘাটের বয়স্ক দুস্থ ও প্রতিবন্ধীদের কমপেক্ষে ২০% ডাকঘরে যেতে ও অর্থ সংগ্রহ করতে পারে না এবং তাই কোন ব্যক্তিকে মনোনীত করা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

অংশগ্রহণকারীদেরকে সিটিএম প্রকল্পের মাধ্যমে সুবিধাভোগী নির্বাচন এবং অর্থ প্রদানের সুবিধা প্রদানের প্রস্তাবিত পরিবর্তনগুলো সম্পর্কে জানানো হয়েছিল। অনেকে ধারণা ব্যক্ত করেছিলেন যে, ডাকঘরের মাধ্যমে অর্থ সুবিধা দেয়া ও গ্রহণ করা সহজ হবে। কেউ কেউ বলেছেন যে, অনেক অক্ষম বা প্রতিবন্ধী ব্যক্তির জন্য তা কঠিন হতে পারে যারা চলাফেরা করতে পারেন না বা ডাকঘরে পৌঁছানোর জন্য যথেষ্ট হাঁটতে পারেন না।

প্রকল্পটি নাগরিক সম্পৃক্ততার ক্ষেত্রে দ্বি-মুখী সহয়তা দিবে; উর্ধ্বমুখী এবং নিম্নমুখী। "উর্ধ্বমুখী" নাগরিক সম্পৃক্ততা কৌশল তথ্য প্রচারাভিযানে জড়িত হবে এবং নিম্নমুখী কৌশলের মধ্যে রয়েছে জনগোষ্ঠীর সঙ্গে আলোচনা, তৃতীয় পক্ষের সমীক্ষার মাধ্যমে প্রতিক্রিয়া জানা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া (জিআরএম)।

বাস্তবায়নকালীন পরামর্শ

ইউপি'র সহযোগিতায় ডিএসএস তথ্য প্রচার করবে, সামাজিক নিরাপত্তা বলয় কর্মসূচির উদ্দেশ্য সম্পর্কে ওয়ার্ড ভিত্তিক কমিউনিটি/স্টেকহোল্ডার পরামর্শ সভা সংগঠিত করবে এবং প্রস্তাবিত সিটিএম প্রকল্প কিভাবে চলমান কর্মসূচিগুলোর আধুনিকীকরণে সহায়তা করবে তা ব্যাখ্যা করবে। আলোচনায় ইউপি চেয়ারম্যান ও ওয়ার্ড সদস্য (ডব্লিউএম)/কমিশনার (ডব্লিউসিএস) অন্তর্ভূক্ত হবে। পরামর্শের জন্য, ডিএসএস/ইউএসএসও/ইউএসডব্লিউ এবং ইউপি/ডব্লিউএমএস/ডব্লিউসিএস নিম্নলিখিত নির্দেশিকাগুলো ব্যবহার করবে:

- এই পরামর্শ সভাগুলোর তারিখ, স্থান এবং সময় ব্যাপকভাবে আগাম প্রচার করতে হবে যাতে লোকজন এতে অংশগ্রহণের ব্যবস্থা করতে পারে।
- ইউপি চেয়ারম্যান/ডব্লিউএমএস/ডাব্লিউসিএস এবং ডিএসএস দরিদ্র নারী-পুরুষদের এবং অন্যান্য যারা কর্মসূচির অধীনে নিরাপত্তা বলয় সুবিধার জন্য যোগ্য বিবেচিত হতে পারে তাদেরকে উৎসাহিত করবে।
- পরামর্শ উন্মুক্ত সভায় এমন পরিবেশে অনুষ্ঠিত হবে যেখানে অংশগ্রহণকারীরা তাদের আর্থ-সামাজিক অবস্থার নির্বিশেষে তাদের অভিজ্ঞতা, পর্যবেক্ষণ এবং মতামত প্রকাশ করতে সক্ষম হবে।
- স্থানীয় সংস্কৃতি ও ঐতিহ্যের উপর ভিত্তি করে, ডিএসএস/ডব্লিউএমএস/ডব্লিউসিএস মহিলাদের সাথে আলাদা আলোচনা করবে এবং সুবিধাভোগীদের নির্বাচন করা ও সুবিধার অর্থ প্রদানের বিষয়ে তাদের উদ্বেগগুলোর, যদি থাকে, কথা লিপিবদ্ধ করবে। সম্ভব হলে, ডিএসএস কর্মসূচির পরিকল্পনা ও বাস্তবায়নের বিষয়গুলোর মোকাবেলা করবে।
- জেন্ডার সম্পর্কিত বিষয়গুলো মোকাবেলা করার জন্য ডিএসএস সর্বদা নারী ও পুরুষদের দেয়া তথ্যগুলো আলাদা করবে। এগুলোর মধ্যে থাকতে পারে যেমন, চলমান কর্মসূচি সম্পর্কে তাদের অভিজ্ঞতা, তাদের বিভিন্ন প্রশ্ন ও মতামত এবং তাদের দেয়া তথ্য/প্রতিক্রিয়া ইত্যাদি যা যৌথ এবং পৃথক পরামর্শ সভায় ব্যক্ত করা হয়েছে।

পরামর্শ সভায় অন্তর্ভূক্ত থাকবে সত্যিকারের দরিদ্রদের লক্ষ্য করে চলমান কর্মসূচির একটি পর্যালোচনা এবং ব্যাংক-শাখা পদ্ধতির মাধ্যমে নিরাপত্তা বলয় সুবিধা প্রদান করা, এবং চলমান অন্যান্য সমস্যার বিষয়ে মনোযোগ দেয়া। বিস্তারিত কারিগরি বিবরণ ছাড়া, ডিএসএস/ইউএসএসও/ইউপিএস ব্যাখ্যা করবে:

- এনএইচডি'র সহায়তায় সুবিধাভোগী নির্বাচন করার ক্ষেত্রে যেসব পরিবর্তন করা হয়েছে;
- বাংলাদেশ পোস্ট অফিসের মাধ্যমে ডিজিটাইজড অর্থ প্রদান ব্যবস্থায় বাছাইকৃত সুবিধাভোগী-দের কি করতে হবে; এবং তারা কি করতে পারে যদি এই ব্যবস্থা কাজ না করে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া (জিআরএম) এবং কোনও অভিযোগ দায়ের করার জন্য সংক্ষুব্ধ ব্যক্তির জন্য কার্যবিধির বিভিন্ন পদক্ষেপ (নীচে বিবরণ দেয়া হয়েছে)।

জনগণের জন্য তথ্য ও যোগাযোগ প্রচারাভিযান

সত্যিকারের দরিদ্র ও দুস্থদেরকে চিহ্নিত করার ক্ষেত্রে জটিলতার প্রেক্ষিতে, অত্যন্ত জরুরি বিষয় হচ্ছে যে, সামাজিক অর্থনৈতিক অবস্থা নির্বিশেষে সকল লোকজনকে এসব কর্মসূচি এবং সুবিধাভোগীদের যোগ্যতা ও শর্তাবলী সম্পর্কে সচেতন করতে হবে। উন্মুক্ত, ব্যাপক প্রচার এবং সকলের অংশগ্রহণ দরিদ্র নয় এমন সুবিধাভোগী, পুনরাবৃত্তি এবং সুবিধার অপচয় রোধ/হ্রাস করা সম্ভব হতে পারে যা সত্যিকারের দরিদ্র ও সবচেয়ে যোগ্য সুবিধাভোগীদের চিহ্নিত করতে গুরুত্বপূর্ণ বাধা হয়ে দাঁড়ায়।

নাগরিক সহ ব্যাপক ভিত্তিক অংশীদার ও সুবিধাভোগী, গণমাধ্যম, নাগরিক সমাজ সংগঠন, স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান এবং কেন্দ্রীয় সরকারী সংস্থাগুলোর সাথে তথ্য, শিক্ষা ও যোগাযোগের কার্যক্রমগুলো বহুমাত্রিক পর্যায়ে সাধারণ সচেতনতা গড়ে তোলার জন্য গুরুত্বপূর্ণ।

সিটিএম প্রকল্প বাস্তবায়নে যোগ্যতা, অধিকার, আবেদন করার প্রক্রিয়া ইত্যাদি বিষয়ে তথ্য প্রদান করে নাগরিকদেরকে সম্পৃক্ত করার ক্ষেত্রে ডিএসএস থেকে আউটসোর্সিং করে পরিচালিত পাবলিক ইনফরমেশন এন্ড কমিউনিকেশন ক্যাম্পেইন (পিআইসিসি) গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করবে। এছাড়া, ডিএসএস এর এমআইএস এর একটি জিআরএম মডিউল থাকবে যা অভিযোগ দাখিল করতে সংক্ষুব্ধ ব্যক্তিরা ব্যবহার করতে পারেন। এই বিষয়টিও পিআইসিসি দ্বারা প্রচারিত হবে।

অপারেশনাল রিভিউ সার্ভিসেস (ওআরএস)

তৃতীয় পক্ষের একটি নিরীক্ষণকারী প্রকল্প সম্পর্কে সুবিধাভোগীদের প্রতিক্রিয়া জানার জন্য সাক্ষাৎকার গ্রহণ করবে এবং প্রকল্প বাস্তবায়নের গুণগতমান এবং নির্দেশিকাগুলোর প্রতিপালন মূল্যায়ন করার ঘটনাস্থলে যাচাই এবং/অথবা প্রক্রিয়া পর্যালোচনা করবে। ওআরএস এই পদ্ধতি অনুসরণ করে আবেদন ও বাছাই প্রক্রিয়া সম্পর্কে সুবিধাভোগীদের সচেতন করার মতো সূচকগুলি ব্যবহার করে অগ্রগতি চিহ্নিত করতে পারবে।

ডিএসএস ব্যাংক সহ প্রাতিষ্ঠানিক অংশীদারদের সাথে পরামর্শ করে পিআইসিসি এবং ওআরএস এর জন্য একটি কর্মসূচি তৈরি করবে। পিআইসিসি প্রকল্পের শুরুতে প্রতি বছর একবার সম্পন্ন করা হতে পারে এবং ওআরএস প্রতি বছর দুইবার করা যেতে পারে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া (জিআরএম)

ব্যাপকভাবে লক্ষ্য করা গেছে যে, দরিদ্র ও দুস্থদের উপকারের লক্ষ্যে গৃহীত প্রকল্পগুলোতে সম্ভাব্য সুবিধাভোগীদের বঞ্চিত করে অবস্থাপন্নদের দ্বারা কুক্ষিগত করার প্রবণতা রয়েছে। এর প্রেক্ষিতে আশা করা হচ্ছে যে, এই ধরনের কর্মসূচির কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য একটি শক্তিশালী, সম্পূর্ণ কার্যকরী অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া (জিআরএম) জরুরি। তাই সিদ্ধান্ত নেয়া হয়েছে যে, সিটিএম প্রকল্পে সুবিধাভোগীদের দুইবার তালিকাভুক্তি কমিয়ে আনা এবং অন্যান্য পরিচালনাগত ইস্যুতে সাহায্য করবে। একটি সুদৃঢ় জিআরএম এ ধরণের কর্মসূচির তত্ত্বাবধান ও নিরীক্ষণে সংশ্লিষ্ট সামাজিক দায়বদ্ধতা জোরদার করবে। তবে, মনে রাখতে হবে যে, জিআরএম সংক্ষুব্ধ ব্যক্তির আদালতে যাওয়ার অধিকারে বাধা প্রদান করে না।

অভিযোগ দায়ের ও পর্যালোচনা করার জন্য, সিটিএম প্রকল্প ডিএসএস এর এমআইএস-এ বিদ্যমান অভিযোগ নিষ্পত্তি মডিউল ব্যবহার করবে। এই ব্যবস্থায়, অভিযোগ দায়ের করতে ইচ্ছুক একজন সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি একজন ইউনিয়ন সমাজকর্মীকে (ইউএসডব্লিউ) ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার (ইউডি-সি), অথবা অন্য কোনও স্থানে ইন্টারনেট ও কম্পিউটার সেবা ব্যবহার করে এমআইস-এ তার অভিযোগ প্রবেশ করিয়ে দিতে অনুরোধ করবে। ইউডিসি-তে বিদ্যমান সুবিধার বাইরে এমআইএস ব্যবহার করার সুযোগ করে দেয়ার জন্য ইউএসডব্লিউকে অন্য যন্ত্র দিবে। এমআইএস ছাড়াও, প্রযুক্তিগত সমস্যাগুলির ক্ষেত্রে দুর্বল ইন্টারনেট সংযোগ, অথবা এমআইএস এর সংশ্লিষ্ট সমস্যাগুলোর মতো কারিগরি সমস্যার ক্ষেত্রে তথ্য হারানোর ক্ষতি এড়াতে একটি ম্যানুয়াল নিবন্ধন রাখা হবে।

একজন সংক্ষুব্ধ ব্যক্তিকে ইন্টারনেট ব্যবহার করা এবং অভিযোগ দায়ের করার জন্য এমআইএস ব্যবহারের সুযোগ করে দেয়ার ক্ষেত্রে ইউএসডব্লিউর ভূমিকা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। এটা মনে রাখা গুরুত্বপূর্ণ যে, ইউএসডাব্লিউ গুরুত্ব নির্বিশেষে সব অভিযোগ সিস্টেমে প্রবেশ করাবে। অভিযোগটি সিস্টেমে প্রবেশ করানোর প্রমাণ হিসেবে ইউএসডব্লিউ অভিযোগকারীকে প্রিন্ট

করা একটি স্বাক্ষরিত কপি দেবে, অথবা যেখানে ইন্টারনেট সংযোগ নেই সেখানে অন্য কোনও স্বাক্ষরিত লিখিত প্রমাণ প্রদান করতে হবে।

ইউএসএসও ক্ষোভ ও অভিযোগগুলো পর্যালোচনা এবং সেগুলো সমাধান করার চেষ্টা করবে। যদি সমাধান না হয়, তাহলে ইউএসএসও সেগুলোকে জেলা পর্যায়ে উপ-পারিচালকের (ডিডি) কাছে পাঠাবে। যদি ডিডি অভিযোগগুলি সমাধান করতে না পারে, তাহলে অভিযোগটি ডিএসএসের কাছে পাঠানো হবে, যেখানে চুড়ান্ত সিদ্ধান্ত নেয়া হবে। ইউনিয়ন পর্যায়ে দায়ের করা অভিযোগসমূহের নিষ্পত্তি করার প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার জন্য ডিএসএস এর যে সময় লাগবে তা সিটিএম প্রকল্পটির একটি মূল নির্দেশক হবে।

অভিযোগের ধরণের ওপর ভিত্তি করে প্রতিটি অভিযোগকে সংশ্লিষ্ট পর্যায়ে (ক্ষেত্র এবং/বা কেন্দ্রীয়) শ্রেণীভুক্ত করা হবে এবং সংশ্লিষ্ট দায়িত্বশীল সংস্থার কাছে পাঠানো হবে; (ক) বিবিএস যদি অভিযোগ-টি এনএইচডি-তে ব্যক্তিকে অন্তর্ভুক্ত না করার সাথে সম্পর্কযুক্ত হয় যা হয়তো ডিএসএস কর্মসূচির জন্য তার নির্বাচন বা যোগ্যতা নির্ধারণ ব্যাহত করেছে; (খ) বিপিও বা দায়িত্বপ্রাপ্ত অর্থ প্রদানকারী যদি অভিযোগটি অর্থ প্রদান সম্পর্কিত হয়; (গ) ডিএসএস যদি অভিযোগটি হয় কর্মসূচির সেবা প্রদা-নের বিষয়ে। পর্যালোচনার যে কোন পর্যায়ে একজন সংক্ষুব্ধ ব্যক্তির মেনে নেয়া সিদ্ধান্তগুলো অভিযে-াগের কারণ সৃষ্টিকারী ব্যক্তি/সংস্থাগুলোর জন্য বাধ্যতামূলক হবে।

৬. নিরাপত্তা বলয় সুবিধা লাভের জন্য যোগ্যতা

নিম্নোক্ত যোগ্যতার মানদন্ড গুলো (বাংলা ভাষায় ব্যক্তি কর্মসূচি নির্দেশিকায় প্রকাশিত), এসব কর্মসূ-চির জন্য ব্যবহার করা হয়েছে যা নিয়ে সিটিএম কাজ করার লক্ষ্য নির্ধারণ করেছে।

বয়স্ক ভাতা প্রদান কর্মসূচি (টাকা ৫০০ প্রতি মাসে অর্থ বছর ১৭)

যোগ্যতার নির্ণায়ক -

- আবেদনকারীকে অবশ্যই সংশ্লিষ্ট ইউনিয়নের একজন নাগরিক ও স্থায়ী বাসিন্দা হতে হবে যেখানে সুবিধার জন্য অনুরোধ করা হয়েছে; জন্ম নিবন্ধন এবং/অথবা জাতীয় পরিচয় পত্রের নম্বরের প্রমাণ থাকা আবশ্যক।
- পুরুষদের বয়স ৬৫ বছর এবং বেশী হতে হবে; নারীদের অবশ্যই ৬২ বছর এবং বেশী হতে হবে (জাতীয় পরিচয়পত্র, জন্ম সনদ, এসএসসি এবং অনুরূপ সনদের ভিত্তিতে বয়স নির্ধারণ করা হবে। বির্তকের ক্ষেত্রে ওয়ার্ড কমিটিসমূহের সিদ্ধান্ত চূড়ান্ত বলে বিবেচিত হবে, প্রয়োজনীয় বিবেচিত হলে জিওবি বয়স পর্যালোচনা করতে পারে।)
- ব্যক্তির অগ্রাধিকার - পুরুষ বা মহিলা - যে কাজ করতে সম্পূর্ণ অসমর্থ;
- অগ্রাধিকারের ক্রম (ক) বিধবা (খ) তালাকপ্রাপ্ত মহিলা; (গ) বিপত্নীক; (ঘ) সন্তানহীন; এবং (৫) পরিবার থেকে পৃথক পুরুষ ও মহিলা।
- ভূমিহীনদের জন্য অগ্রাধিকার (যাদের বাসস্থান রয়েছে এবং অন্যান্য জমি ০.৫ একরের অধিক না); এবং

  অগ্রাধিকারের ক্রম (ক) দুস্থ, (খ) বাস্তুচ্যুত - কোনও কারণে সরকারী ভূমিতে বসবাস করছে; এবং (গ) বার্ষিক গড় আয় ১০,০০০ টাকার বেশি নয়। (বিধবা মহিলা ও স্বামী পরিত্যক্তাদের ক্ষেত্রে ১২ হাজার টাকা)।

অযোগ্যতা - একজন আবেদনকারী অযোগ্য হবেন যদি তিনি;

- অন্য উৎস থেকে আর্থিক সুবিধা পান। এই বিধান অনুযায়ী, নিম্নলিখিত ব্যক্তিরা প্রস্তাবিত কার্যক্রমের অধীনে সামাজিক নিরাপত্তা বলয় সুবিধা লাভের জন্য অযোগ্য বিবেচিত হবে;
- সরকারি কর্মচারী, সরকার কর্তৃক পেনশন প্রাপ্ত ব্যক্তি;
- দরিদ্র নারী যারা সরকারের দেয়া ভিজিডি কার্ড পেয়েছেন;
- অন্যান্য সরকারি কর্মসূচির অধীনে যারা নিয়মিত ভিত্তিতে অনুদান/ভাতা পাচ্ছেন; এবং যারা বেসরকারী সংস্থা/সামাজিক কল্যাণ প্রতিষ্ঠান থেকে নিয়মিত ভিত্তিতে অনুদান/ভাতা পাচ্ছেন।

বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুঃস্থ মহিলাদের ভাতা প্রদান কর্মসূচি (প্রতি মাসে ৫০০ টাকা)

যোগ্যতা নির্ণায়ক -

- আবেদনকারীকে অবশ্যই সংশ্লিষ্ট ইউনিয়নের একজন নাগরিক এবং স্থায়ী বাসিন্দা হতে হবে যেখান থেকে সুবিধার জন্য অনুরোধ করা হয়েছে; জন্ম নিবন্ধন এবং/অথবা জাতীয় পরিচয়পত্রের নম্বরের প্রমাণ থাকা আবশ্যক;
- আবেদনকারীর বয়স ১৮ বছর বা তার বেশি হতে হবে;
- আবেদনকারীর বার্ষিক আয় ১২ হাজার টাকার কম হতে হবে;
- বয়স্ক, বিধবা বা স্বামী পরিত্যক্তা, দুস্থ এবং প্রায় ভূমিহীন (যার ০.৫ একরের ভূমি রয়েছে); ১৬ বছরের কম বয়সের দুই সন্তান আছে; এবং প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদেরকে অগ্রাধিকার দেয়া হবে;

অযোগ্যতা - একজন আবেদনকারী অযোগ্য হবেন যদি তিনি :

- অন্য এলাকাতে স্থানান্তরিত হয় এবং ৬ মাসের মধ্যে নতুন এলাকাতে তার নাম তালিকাভুক্ত না করে;
- অন্য উৎস থেকে আর্থিক সুবিধা গ্রহণ করে। এই বিধান অনুযায়ী নিম্নলিখিত ব্যক্তিরা প্রস্তাবিত কার্যক্রমের অধীনে সামাজিক নিরাপত্তা বলয় সুবিধা লাভের জন্য অযোগ্য বিবেচিত হবে:
  - * সরকারি কর্মচারী, সরকার কর্তৃক পেনশন প্রাপ্ত ব্যক্তি;
  - * দরিদ্র নারীদের যারা সরকারের দেয়া ভিজিডি কার্ড পেয়েছেন;
  - * অন্যান্য সরকারি কর্মসূচির আওতায় যেসব নারী ইতোমধ্যে নিয়মিত ভিত্তিতে অনুদান/ভাতা গ্রহণ করছে; এবং
  - * বেসরকারী সংস্থা/সমাজ কল্যাণ প্রতিষ্ঠান থেকে নিয়মিত অনুদান/ভাতা গ্রহণকারী মহিলা।
  - * যেসব নারী একাধিক স্থান থেকে বিধবা ভাতা গ্রহণ করছেন;
  - o সুবিধা গ্রহণকালে বিবাহ বা পুনঃবিবাহ করলে।

অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য ভাতা কর্মসূচি (প্রতি মাসে ৭০০ টাকা)

যোগ্যতার নির্ণয়ক -

- আবেদনকারীকে অবশ্যই সংশ্লিষ্ট ইউনিয়নের একজন নাগরিক এবং স্থায়ী বাসিন্দা হতে হবে
- যেখান থেকে সুবিধার জন্য অনুরোধ করা হয়েছে, জন্ম নিবন্ধন এবং/অথবা জাতীয় পরিচয়পত্র নম্বরের প্রমাণ থাকা আবশ্যক।

- বসবাসের জেলায় ২০০১ সালের প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য বাংলাদেশ কল্যাণ আইনের অধীনে আবেদনকারীকে নিবন্ধিত হতে এবং একটি প্রতিবন্ধী সনদ গ্রহণ করতে হবে;
- মাথাপিছু আয় ৩৬ হাজার টাকার বেশি হবে না; আবেদনকারীকে একজন প্রতিবন্ধী দরিদ্র ব্যক্তি হতে হবে; এবং
- বাছাই প্রক্রিয়ার ৬ বছরের বেশি বয়সের সকল প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের বিবেচনা করা হবে।

অযোগ্যতা - আবেদনকারী অযোগ্য হবেন যদি তিনি:

- সরকারী কর্মচারী, অথবা সরকারী পেনশন গ্রহণকারী হন;
- অন্য কোন উৎস থেকে সরকারি অনুদান গ্রহণ করেন; এবং
- বেসরকারী/সামাজিক কল্যাণ সংস্থা থেকে আর্থিক অনুদান গ্রহণ করেন।

প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি প্রদান কর্মসূচি

শিক্ষার্থীদের নিম্নবর্ণিত স্তরে প্রতি মাসে বৃত্তি দেয়া হয়: প্রাথমিক (১ম থেকে ৫ম শ্রেণী: ৫০০ টাকা); মাধ্যমিক (৬ষ্ঠ শ্রেণী থেকে ১০ম শ্রেণী: ৬০০ টাকা); উচ্চ মাধ্যমিক (১১শ থেকে ১২শ শ্রেণী ৭০০ টাকা); এবং স্নাতক ও স্নাতকোত্তর (১,২০০ টাকা)।

যোগ্যতার নির্ণায়ক -

- আবেদনকারীকে একটি ইউনিয়নের একজন নাগরিক ও স্থায়ী বাসিন্দা হতে হবে যেখান থেকে সুবিধার জন্য অনুরোধ করা হয়েছে; জন্ম নিবন্ধন এবং/অথবা জাতীয় পরিচয় পত্রের নম্বরের প্রমাণ থাকা আবশ্যক।
- বাসস্থান জেলায় ২০০১ সালের প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য বাংলাদেশ কল্যাণ আইনের অধীনে আবেদনকারীকে অবশ্যই নিবন্ধিত এবং একটি প্রতিবন্ধী সনদ গ্রহণ করতে হবে;
- আবেদনকারী একটি সরকারি বা সরকারি অনুমোদন প্রাপ্ত শিক্ষা ও কারিগরি প্রতিষ্ঠানের শিক্ষার্থী হতে হবে;
- আবেদনকারী বয়স ৫ বছর বা তার বেশ হতে হবে;
- আবেদনকারীর অভিভাবকের আয় বছরে ৩৬,০০০ টাকার বেশি হবে না;
- আবেদনকারীর প্রতি মাসে ক্লাসে উপস্থিতি হার ৫০% বা তার বেশি হতে হবে (নতুন ছাত্রদের জন্য মওকুফযোগ্য; এবং আবেদনকারীকে অবশ্যই সকল পরীক্ষায় অংশগ্রহণ এবং বার্ষিক পরীক্ষায় পাস করতে হবে (পরবর্তীতে নতুন ছাত্রদের জন্য মওকুফযোগ্য)
- আবেদনকারীকে স্কুল/ইনস্টিটিউটের সংশ্লিষ্ট এলাকায় বসবাসকারী প্রতিবন্ধী দরিদ্র শিক্ষার্থী হতে হবে।

অযোগ্যতা - একজন আবেদনকারী অযোগ্য বিবেচিত হবেন যদি তিনি:

- সরকার অনুমোদিত স্কুলের শিক্ষার্থী না হন;
- সরকারী বা বেসরকারী সংস্থায় নিযুক্ত থাকলে; এবং
- ইতোমধ্যে অন্য কোন সরকারী সংস্থা থেকে বৃত্তি গ্রহণ করলে।

৭. জেন্ডার ইস্যুর সমাধান

বিধবা ও স্বামী-পরিত্যক্তা নারীর[৬] জন্য ভাতা মহিলাদের জন্য একটি বিশেষ কর্মসূচি যাদেরকে খাদ্য ও আশ্রয় এবং অন্যান্য অপরিহার্য সেবা প্রদান করার কেউ নেই। বয়স্ক নারী, প্রতিবন্ধী এবং স্কুলগামী প্রতিবন্ধী ছাত্রীকে অন্তর্ভূক্ত করে আরো তিনটি কর্মসূচি চালু রয়েছে।

---

[৬] এসব নারী হচ্ছে যাদেরকে তাদের দরিদ্র বাবা-মা অল্প বয়সে বিয়ে দিয়েছেন এবং অধিকাংশ ক্ষেত্রে সেই পুরুষও দরিদ্র। যখন খাবার যোগাড় করা ক্রমশই কঠিন হয়ে পড়ে তখন স্বামীরা তাদের স্ত্রী ও সন্তানদের ফেলে বাড়ি থেকে পালিয়ে যায়। এসব ক্ষেত্রেই মা ও শিশুরা মারাত্মক অপুষ্টিতে ভোগে।

কমিউনিটি/স্টেকহোল্ডারদের আলোচনায় পরামর্শ অনুযায়ী, ডিএসএস পৃথক কর্মসূচির অধীনে নারী সুবিধাভোগীদের সকল তথ্য সংগ্রহ করবে। এনএইচডি-তে অতি দরিদ্র হিসেবে চিহ্নিত সকল নারীর এবং যারা কর্মসূচির জন্য প্রদত্ত অর্থ থেকে নিরাপত্তা বলয় সুবিধা পাওয়ার যোগ্য (যেমন- অন্য কর্মসূচি ভিত্তিক যোগ্যতার মানদন্ড) তথ্য সংগ্রহ শুরু করা হবে। নারী সুবিধাভোগীদের নির্বাচন করা এবং পেমেন্ট সেবা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অর্থ সুবিধা প্রদানে কর্মসূচি কতটা ভাল কাজ করছে, সে ব্যাপারে জিআরএম তথ্য সরবরাহের আরেকটি উৎস বলে বিবেচিত। ডিএসএস ও ইউপি নিশ্চিত করবে যে, নারীরা তাদের অভিযোগ দাখিল করার জন্য এবং অভিযোগের কারণ সৃষ্টির জন্য দায়ী ব্যক্তিদের কোনও প্রতিহিংসার ভয় ছাড়াই প্রতিকার চাওয়ার জন্য জিআরএম ব্যবহার করবে।

৮. সুবিধাভোগী নির্বাচন

উপরে উল্লেখিত বিবরণ অনুযায়ী, বিবিএস প্রণীত এনএইচডি ব্যবহার করে ইউনিয়ন ও ওয়ার্ড পর্যায়ে সম্ভাব্য সুবিধাভোগীদের নির্বাচন করা হবে। বিবিএস বর্তমানে প্রত্যাশিত দারিদ্র্যের [৭] মাত্রা নির্দেশক দারিদ্র সীমা নির্ধারণের জন্য প্রক্সি মিনস টেস্ট (পিএমটি) ব্যবহার করে পরিবারগুলোর বৈশিষ্ট্য সমন্বিত করে এনএইচডি তৈরী করছে। নির্বাচন প্রক্রিয়ায় নিম্নরূপ প্রস্তাব করা হয়েছে:

- নাগরিকরা আবেদন করার প্রক্রিয়া ও সময়সীমা সম্পর্কে তথ্য প্রাপ্তির পর, ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার (ইউডিসি), পেমেন্ট সেবা প্রতিষ্ঠান এবং ইউনিয়ন পরিষদ ১ এর নিকট আবেদন করবে। আবেদনপত্রগুলো এমআইএস-এ প্রকাশ করা হবে।
- ডিএসএস-এমআইএস, এনএইচডি-তে আবেদনপত্রের যোগ্যতার শর্ত প্রতিপালন করা হয়েছে কিনা তা যাচাই করবে, যা ডিএসএস এমআইএস-এর সাথে যুক্ত হবে। ডিএসএস যোগ্য আবেদনকারীদের তালিকাটি এমআইএস-এর মাধ্যমে উপজেলা সমাজসেবা কর্মকর্তার (ইউএসএসও) কাছে পাঠাবে। একই সময়ে, যোগ্য আবেদনকারীদের পাশাপাশি অযোগ্য আবেদনকারীদেরকেও একটি অস্থায়ী রসিদ প্রদানের মাধ্যমে অবহিত করা হবে। এই পর্যায়ে, অযোগ্য আবেদনকারীদের জিআরএম সম্পর্কে জানানো হবে যদি ফলাফল সম্পর্কে কোন আপত্তি জানাতে চায়।
- ইউএসএসও তারপর যোগ্য আবেদনকারীদের তালিকা প্রিন্ট করবে এবং সম্পদের প্রাপ্যতার উপর ভিত্তি করে সুবিধাভোগী নির্বাচনের জন্য ইউনিয়ন কমিটির কাছে উপস্থাপন করবে। যোগ্য সুবিধাভোগীদের তালিকা ও অপেক্ষা তালিকায় থাকা যোগ্য আবেদনকারীদের তালিকা ইউনিয়ন কমিটির অনুমোদনসহ উপজেলা কমিটির কাছে পাঠানো হবে। চূড়ান্ত অনুমোদনের পরে, ইউএসএসও তালিকাগুলো এমআইএস-এ আপলোড করবে।
- সুবিধাভোগীদের অনুমোদন প্রাপ্ত তালিকা ও অপেক্ষমান তালিকা ইউডিসি, সেফটি নেট সেল এবং মুদ্রিত কপি ইউনিয়ন পরিষদ নোটিশ বোর্ডে পাওয়া যাবে।
- অনুমোদনপ্রাপ্ত সুবিধাভোগীরা এরপর কর্মসূচির ওপর প্রশিক্ষণ গ্রহণ করবে।

---

[৭] দারিদ্র সীমা নির্ধারণ করা হয় বিভিন্ন চলকের ভিত্তিতে যার সঙ্গে ঘনিষ্ঠভাবে যুক্ত রয়েছে পরিবারগুলো দরিদ্র অবস্থা এবং যা পর্যবেক্ষণযোগ্য ও যাচাইযোগ্য। এসব চলক নির্ধারণ করা হয় পরিবারগুলোর কল্যাণের সঙ্গে তাদের সংশ্লিষ্টতার ভিত্তিতে। বিবিএস সম্পত্তির মালিকানা, শ্রম বাজারে পরিবার প্রধানের কর্মকান্ড এবং অন্যান্য জনসংখ্যা ভিত্তিক গুরুত্বপূর্ণ তথ্য আহরেণের জন্য ঘরে ঘরে শুমারি পরিচালনা করবে। বিবিএস উপাত্তগুলো ২০১৭ সালে ব্যবহারকারীদের কাছে সহজলভ্য বলে আশা করা হচ্ছে।

- অনুমোদিত সুবিধাভোগকারীদের তালিকাটি পেমেন্ট সেবা প্রদানকারীর কাছে পাঠানো হবে এবং তারা তালিকাভুক্তি, অর্থ প্রদানের সরঞ্জাম/কার্ড বিতরণ, সুবিধাভোগীদের জন্য আর্থিক প্রশিক্ষণ প্রদান এবং অবশেষে অর্থ প্রদান করবে।

  পুরো প্রক্রিয়ার সময়, সুবিধাভোগী এবং প্রত্যাখ্যাত আবেদনকারীদেরকে জিআরএম এর মাধ্যমে যে কোনো সম্ভাব্য অভিযোগ দায়ের করার ব্যাপারে তাদেরকে অবগত রাখা হবে।

৯. বাস্তবায়ন ব্যবস্থা

ডিএসএস হচ্ছে প্রকল্পের মূল বাস্তবায়নকারী সংস্থা। এটি প্রকল্প পরিচালক (পিডি) - এর নেতৃত্বে একটি প্রকল্প ব্যবস্থাপনা ইউনিট (পিএমইউ) স্থাপন করবে এবং সরাসরি নিম্নলিখিত ২টি কাজ বাস্তবায়ন করবে, নগদ অর্থ হস্তান্তর কর্মসূচি জোরদার এবং সুবিধাভোগী বাছাই ও ব্যবস্থাপনা পদ্ধতির আধুনিকায়ন। প্রকল্পটি ডিএসএস এর মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাদের মাধ্যমে পরিচালনা করা হবে, যথা ইউএসএসও যারা আবেদনপত্র ও বাছাই প্রক্রিয়া সমন্বয় করবে এবং ইউনিয়ন কমিটি থেকে শুরু করে ডিএসএস পর্যায় পর্যন্ত অনুমোদনের বিভিন্ন স্তরের মধ্যে একটি কার্যকর সংযোগ হিসেবে কাজ করবে, এবং আবেদন, অনুমোদিত তালিকা, প্রত্যাখ্যান ও অভিযোগসহ সুবিধাভোগীদের তথ্যের কার্যকর ও বাস্তব সময় ভিত্তিক প্রবাহের জন্য এমআইএস ব্যবহার করবে। একই সময়ে, ইউএসএসও সুবিধাভোগীদের অর্থ প্রদানের জন্য ইউনিয়ন পর্যায়ে পেমেন্ট সেবা প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে সমন্বয় সাধন করবে। ইউএসএসও নিবন্ধনের আগে এবং অর্থ প্রদানের পূর্বে পরামর্শ, জনসম্পর্কিত তথ্য ও যোগাযোগের প্রচারাভিযানের সমন্বয়ের দায়িত্ব পালন করবে।

বাংলাদেশ পোস্ট অফিস (বি.পি.ও.) সুবিধাভোগীদের অর্থ প্রদান ব্যবস্থা আধুনিকীকরণের উপর তৃতীয় অংশটি বাস্তবায়ন করবে।

১০. মনিটরিং ও মূল্যায়ন

উপরে উল্লেখিত বিবরণের অনুরূপ, বর্তমানে চার কর্মসূচির জন্য তথ্য-উপাত্ত ডিএসএস এমআইএস এ অন্তর্ভূক্ত করা হচ্ছে। এতে কর্মসূচি পরিচালনার জন্য গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তিগত বৈশিষ্ট্যের পাশাপাশি জাতীয় পরিচয়পত্র (এনআইডি) নম্বর এবং/বা জন্ম নিবন্ধন সংখ্যা (বিআরএন) অন্তর্ভূক্ত করা হচ্ছে। এমআইএস ব্যবস্থায় আবেদনপত্র, যোগ্য ও সুবিধাভোগীদের তালিকা এবং সেই সাথে অর্থ প্রদানের জন্য অনুমোদিত সুবিধাভোগীর ও অপেক্ষারতদের তালিকা; এবং দায়ের করা অভিযোগ; পাশাপাশি পেমেন্ট সেবা প্রতিষ্ঠান থেকে অর্থ পরিশোধের তথ্য ও সমন্বিত প্রতিবেদন অন্তর্ভুক্ত করার পরিকল্পনা রয়েছে নিরীক্ষণের উদ্দেশ্যে বিশ্লেষণের জন্য এসব তথ্য ব্যবহার করা যেতে পারে। ডিএসএস নিম্নবর্ণিত ৪টি কর্মসূচির জন্য পৃথকভাবে নারী ও পুরুষদের জন্য নিম্নলিখিত বিষয়গুলো মনিটর করবে:

মৌলিক তথ্য

- এনএইচডি ব্যবহার করে পুনরায় সনদপ্রাপ্ত বিদ্যমান সুবিধভোগীদের শতকরা হার;
- সিটিএম এর অধীনে প্রতিটি কর্মসূচিতে এনএইচডি তালিকা অনুসরণ করে প্রতিটি কর্মসূচিতে বাছাইকৃত ও অন্তর্ভূক্ত মোট সংখ্যার শতাংশ হিসাবে নতুন সুবিধাভোগীদের সংখ্যা;

পেমেন্ট সেবা প্রতিষ্ঠান থেকে অর্থ প্রদান সংক্রান্ত তথ্য

- ডিজিটাল সিস্টেম ব্যবহার করে পেমেন্ট সেবা প্রতিষ্ঠান দ্বারা এবং/অথবা বাছাইকৃত সুবিধাভোগীরা যে কোন অসুবিধার সম্মুখীন হলে সেগুলোর বর্ণনা দিয়ে প্রতিটি কর্মসূচির অধীনে নগদ অর্থ লাভকারীদের সংখ্যা সহ পেমেন্ট সেবা প্রতিষ্ঠান থেকে প্রদত্ত সুবিধাগুলোর একটি বিবরণ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ডিএসএস সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়, ব্যাংক ও স্থানীয় সরকারগুলোর সাথে তথ্য বিনিময় করবে।
- পেমেন্ট সেবা প্রতিষ্ঠান থেকে অর্থ ছাড় এবং প্রকৃতপক্ষে অর্থ প্রদানের ক্ষেত্রে সময়ের যে কোন ব্যবধান;
- সুবিধাভোগীদের সংখ্যা যারা সুবিধা সংগ্রহ করতে একাধিকবার পেমেন্ট সেবা প্রতিষ্ঠানে গিয়েছিল;

অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

ডিএসএস নিশ্চিত করবে যে, ক্ষোভ ও অভিযোগগুলো নিষ্পত্তির জন্য কার্যবিধি কতটা কার্যকরভাবে কাজ করছে তা মূল্যায়ন করতে প্রয়োজনীয় তথ্য এমআইএস - এ জিআরএম মডিউলে অন্তর্ভূক্ত করা হয়েছে। অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে ডিএসএস প্রণীত কর্মসূচির বাস্তবায়ন নির্দেশিকায় সংজ্ঞায়িত সিদ্ধান্তের মান অনুসরণ করা হবে নিম্নলিখিত তথ্য এমআইএস-এ পাওয়া যাবে:

- অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণসহ ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার এবং ইউনিয়নে সহজলভ্য ইন্টারনেট সুবিধা ব্যবহার করে ইউনিয়ন সমাজকর্মীর (ইউএসডাব্লিউ) এমআইএস- এ অন্তর্ভূক্ত করা অভিযোগের সংখ্যা;
- অভিযোগের পক্ষে বা বিপক্ষে তদন্তের ফলাফল ও সিদ্ধান্তের সংক্ষিপ্ত বিবরণ সহ উপজেলা পর্যায়ে ইউএসএসও কর্তৃক পর্যালোচনা করা অভিযোগের সংখ্যা;
- অভিযোগের পক্ষে বা বিপক্ষে তদন্তের ফলাফল ও সিদ্ধান্তের সংক্ষিপ্ত বিবরণ সহ জেলা পর্যায়ে ডিডি কর্তৃক পর্যালোচনা করা অভিযোগের সংখ্যা;
- তদন্তের ফলাফল ও সিদ্ধান্তের সংক্ষিপ্ত বিবরণ সহ ডিএসএস এর কাছে পাঠানো অমীমাংসিত মামলার সংখ্যা;
- পর্যালোচনা যে কোনও পর্যায়ে অভিযোগকারীর পক্ষে সিদ্ধান্ত নেয়া হয়েছে এমন মামলার সংখ্যা।

ডিএসএস সার্বিকভাবে সমগ্র দেশের বা জেলা ও উপজেলার যেখানে কার্যক্রম চালু রয়েছে সেগুলোর জন্য উপরে উল্লেখিত তথ্যের সংক্ষিপ্ত সার তৈরী করবে, যাতে এগুলো স্টেকহোল্ডারদের কাছে রিপোর্ট করার জন্য সহজলভ্য হয় এই তথ্যগুলোর উপর ভিত্তি করে, ডিএসএস ব্যাংকের বাস্তবায়ন সহায়তা মিশনের জন্য যখন গৃহীত হয় তখনই হালনাগাদ রিপোর্ট তৈরী করবে।

১১. জনগণের জন্য এসএমএফ প্রকাশ

বিশ্বব্যাংকের পর্যালোচনার সাপেক্ষে এসএমএফ জনসাধারণের জন্য প্রকাশ করা হবে। ব্যাংকের অনুমতি ছাড়া এসএমএফের কোনো বিধান সংশোধন, রদ বা স্থগিত করা যাবে না। ডিএসএস বাংলাদেশে জনসাধারণের জন্য এসএমএফের বাংলা অনুবাদ প্রকাশ করে তার ওয়েবসাইটে (http://www.dss.gov.bd/) এ পোস্ট করবে এবং বিশ্বব্যাংককে তার কান্ট্রি অফিস তথ্য কেন্দ্র ও তাদের ইনফোশপে এটি প্রকাশ করার অনুমতি দেবে। ডিএসএস নিশ্চিত করবে যে, অনুবাদকৃত নথির অনুলিপি তাদের সদর দপ্তরে, জেলা ও উপজেলা অফিসে; উপজেলা, ইউনিয়ন/পৌরসভা পর্যায়ে স্থানীয় সরকার কার্যালয়গুলোতে এবং সাধারণ জনগণের সহজে প্রবেশযোগ্য অন্যান্য স্থানে পাওয়া যাবে। প্রকাশ করার বিষয়ে ডিএসএস দুটি জাতীয় সংবাদপত্রে (বাংলা ও ইংরেজি) বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে এসএমএফ সম্পর্কে পর্যালোচনা ও মন্তব্যের জন্য কোথায় পাওয়া যাবে তা জনগণকে অবহিত করবে।